



חטיבת שירות חלקוחות

א' בשבט התשע"ה
21 בינואר 2015

לכבוד
עו"ד נסרין עליאן
באמצעות פקס
02-6521219

שלום רב,

הנדון: הנגשת טפסי ושירותי רשות האכיפה והגבייה לאוכלוסיית הערבית

מכתבתך הועבר ליחידת פניות הציבור ברשות למתן מענה. לעדכנך כי כבוד השופט עוזי מאור, אליו הפנית פנייתך, אינו מעורב בפעילות הרשות ואמנם שימש בעבר כיו"ר הועדה לשיפור האכיפה והגבייה אך ועדה זו סיימה עבודתה מזמן ולכן חל עיכוב במתן המענה לפנייתך.

רשות האכיפה והגבייה הקימה בשנה האחרונה חטיבת שירות לקוחות שהח"מ עומדת בראשה ואחת ממטרותיה המרכזיות של החטיבה היא הנגשת ובקאור המידע והתהליכים בהוצאה לפועל ללקוחות הרשות. במסגרת זו אנו פועלים גם להנגשת המידע לשפה הערבית בכלל ערוצי הקשר אפרט:

1. אתר האינטרנט של הרשות יעבור בתודשים הקרובים ועד לסוף השנה שינוי תוכני ועיצובי ובכלל זה גם תרגומו לשפה הערבית. כיום האתר מתורגם באופן חלקי.
2. טפסי ההגשה בהוצאה לפועל מתורגמים בימים אלו ובקרוב נשיק טפסי הגשה דו לשוניים. כלומר – בטופס אחד יופיע הסבר בשפה העברית ובשפה הערבית. דבר שיקל עד מאוד על האוכלוסייה דוברת השפה הערבית.
3. תרגום האזהרות הנשלחות לחייבים – בימים אלו אנו פועלים לתרגום האזהרה לשפה הערבית וזאת על מנת לתת מענה ראשון ודחוף למידע המשמעותי המופיע על גבי האזהרה המכוון את החייב בפעולות שעליו לבצע עם פתיחת תיק הוצאה לפועל כנגדו. בהמשך נשקול תרגום נוסף של תלק מהמכתבים הנשלחים ללקוחותינו.

כבוד - מקצועיות - שקיפות - יוזמה - מכל הלב והנשמה

רשות האכיפה והגבייה, רח' דרמיון 37, מגדלי הבידל, ירושלים, ת"ד 54235, ירושלים 9134102
טל': 5084129 • 02 פקס: 5084130 • 02

E-mail: Kerenr@cca.gov.il - עזימות לדוא"ל



רשות האכיפה והגבייה

חטיבת שירות הלקוחות

ביתס לנותני שירות דוברי השפה הערבית - אנו סבורים כי משאבי כוח האדם דוברי השפה הערבית בלשכות עבו וחיפה מספקת ועומדת, אגב, בכללי העסקת עובדים דוברי השפה הערבית כמוכתב על ידי החלטות הממשלה השונות בנושא זה. במידה ונזחה קושי בעתיד במתן השירות לדוברי השפה הערבית בלשכות אלו או בלשכות אחרות נבחן פתרונות אפשריים אחרים להנגשת השירות הפרונטאלי לשפה הערבית שלא מצריכים, בהכרת, הקצאת נותני שירות דוברי השפה הערבית.

לסיכום, הרשות מודעת וערה למעמדה של השפה הערבית כשפה רשמית במדינת ישראל ולכן פועלת ותפעל להנגשת המידע והתהליכים לשפה הערבית.

לברכה
קרן רבי
סמנכ"לית בכירה למינהל
ומשאבי אנוש

כבוד - מקצועיות - שקיפות - יוזמה - מכל הלב והנשמה

רשות האכיפה והגבייה, רח' ירמיהו 37, מגדלי הבירה, ירושלים. ת"ד 34235, ירושלים 9134102
טל': 5084129 - 02 מקס: 5084130 - 02

E-mail: Kerent@eca.gov.il - עדיפות לדוא"ל